



Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland





Klachtenregeling

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Dat is niet altijd te voorkomen. Ook een woningcorporatie maakt wel eens een fout of doet iets wat een klant niet bevalt. In de meeste gevallen kunnen vergissingen snel recht gezet worden, maar niet altijd. Dan ontstaat er een klacht.

Een onpartijdig oordeel over zo'n klacht met de corporatie is dan nodig. Hiervoor is de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland opgericht.

In deze brochure kunt u lezen wat onder een klacht verstaan wordt, hoe u een klacht aan de Klachtencommissie voorlegt en op welke manier deze commissie werkt.

Onafhankelijke commissie

De Klachtencommissie is een officieel onafhankelijke commissie die klachtsituaties beoordeelt en onpartijdige uitspraken doet. Op onze website www.kcwzh.nl kunt u lezen welke corporaties aangesloten zijn bij de Klachtencommissie.

De leden van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk en werken niet bij de aangesloten woningcorporaties of de huurdersraden en zijn geen bestuurder van de corporaties. Bij een zitting zijn tenminste twee leden en een voorzitter aanwezig, niet de hele commissie.

De werkwijze van de Klachtencommissie is vastgelegd in een Klachtenreglement. Deze brochure is een samenvatting van dit reglement. Als u het volledige reglement wilt hebben, dan kunt u dit op de website www.kcwzh.nl downloaden of bij uw corporaties ophalen of aanvragen.

Wie kan een klacht indienen?

De Klachtencommissie is er voor alle klanten van de aangesloten woningcorporaties, die bij hun eigen woningcorporatie de klachtenprocedure hebben doorlopen. Bent u huurder van een corporatie en voelt u zich persoonlijk benadeeld door uw wooncorporatie? En komt u er samen niet uit? Dan kunt u de Klachtencommissie om een onpartijdig oordeel vragen.

Kopers Woonbron-woning

Als u een woning heeft gekocht van wooncorporatie Woonbron, kunt u ook aankloppen bij de Klachtencommissie. Meer informatie hierover vindt u op de website van de Klachtencommissie.

Wat is een klacht?

Niet ieder probleem dat zich voordoet komt in aanmerking voor behandeling door de Klachtencommissie. Heeft u zich bijvoorbeeld geërgerd aan een fout met een bankafschrijving, een slecht uitgevoerde reparatie of vindt u dat u onvriendelijk te woord bent gestaan, dan kunt u daar eerst uw verhuurder op aanspreken. De commissie neemt geen zaken in behandeling als de corporatie nog geen kans heeft gehad op uw klacht te reageren of die te herstellen. Met dergelijke klachten gaat u dus eerst naar uw verhuurder om te kijken of u samen tot een oplossing kunt komen. Medewerkers en in tweede instantie de directeur van de woningcorporatie zullen proberen uw klacht zo goed mogelijk te verhelpen. In het algemeen lukt dat ook. Gemaakte fouten worden hersteld, misverstanden uit de wereld geholpen.

Soms kunt u het niet eens worden met de corporatie en blijft de klacht bestaan. Dan is er een rol weggelegd voor de Klachtencommissie.

Voorwaarden voor behandeling van een klacht

Een klacht die in behandeling genomen wordt, moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Deze voorwaarden zijn:

- De situatie is ontstaan door toedoen of nalatigheid van de corporatie;
- Het probleem is een situatie waar de corporatie verantwoordelijk voor is;
- U heeft geprobeerd via de woningcorporatie het probleem op te lossen en u heeft de klachtenprocedure van deze corporatie geheel gevolgd.

Welke klachten neemt de commissie niet in behandeling?

De volgende klachten neemt de Klachtencommissie niet in behandeling:

- Een klacht over woonruimteverdeling. Het beoordelen van de woonruimteverdeling behoort tot de taken van de Klachtencommissie Woonruimteverdeling.
- Voor bezwaren tegen de huurverhoging bestaat een procedure bij de Huurcommissie.
- Klachten die gaan over het algemene beleid worden niet door de Klachtencommissie behandeld. De bewonersvertegenwoordiging van de corporatie wordt betrokken bij het beleid. Als u kritische vragen heeft bij het beleid, kunt u het beste contact opnemen met de bewonersvertegenwoordiging. Stuur uw brief voor de bewonersvertegenwoordiging naar uw woningcorporatie. Die zorgt dat de brief doorgestuurd wordt aan de bewonersvertegenwoordiging.



- Als de klacht inmiddels ook is voorgelegd aan de rechter, of in handen is gegeven van een deurwaarder of advocaat neemt de Klachtencommissie de klacht niet in behandeling. U moet hier dan wel van op de hoogte zijn.

Hoe werkt de Klachtencommissie?

U kunt uw klacht voorleggen door het invullen van een klachtenformulier. Dit formulier is als bijlage bij deze brochure gevoegd. De commissie bevestigt binnen een week schriftelijk de ontvangst van uw klacht. In deze bevestiging wordt tevens aangegeven hoe de verdere procedure is.

U krijgt binnen twee weken schriftelijk bericht of de Klachtencommissie uw klacht in behandeling neemt. Als het niet in behandeling wordt genomen worden de redenen hiervoor aan u meegedeeld.

De behandeling van uw klacht

De Klachtencommissie vraagt bij de woningcorporatie aanvullende informatie op. De commissie beoordeelt alle informatie en kan de klacht op de volgende manieren behandelen:

- De commissie doet uitspraak, zonder een zitting te houden; of
- De commissie houdt een hoorzitting waarin u als klager wordt uitgenodigd en een vertegenwoordiger van de corporatie; of
- De commissie stelt de behandeling uit. De corporatie krijgt dan een bepaalde tijd om de klacht alsnog op te lossen of om onderzoek te doen.

U krijgt uiteraard bericht hoe uw klacht zal worden behandeld. Bij een hoorzitting kunt u zelf een mondelinge toelichting geven. Maar u mag eventueel een (juridisch) adviseur meenemen die u helpt bij het geven van de toelichting. De kosten voor een adviseur zijn in principe voor u zelf, maar de commissie kan aan de corporatie adviseren de kosten te vergoeden, of een gedeelte daarvan.

Wanneer de commissie haar onderzoek heeft afgerond, komt ze met een advies. De uitspraak wordt aan u als klager en aan de corporatie gestuurd. Het advies aan de corporatie is zwaarwegend. De directie van de betreffende corporatie neemt het uiteindelijke besluit. Een bericht over het eindoordeel ontvangt u van de betreffende corporatie. In principe neemt de corporatie het advies van de Klachtencommissie over. De corporatie kan in uitzonderlijke situaties afwijken van het zwaarwegende advies. Zij overlegt hierover dan met de Klachtencommissie.

Hoe lang duurt de behandeling?

De bedoeling is dat klachten snel worden beoordeeld en afgehandeld. Maar zorgvuldigheid is ook belangrijk. Daarom moet u in de praktijk rekening houden met een behandelingstijd van enkele maanden.

In het reglement van de Klachtencommissie staat een aantal termijnen genoemd waarbinnen de klacht behandeld moet zijn. De commissie brengt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie maanden nadat de klacht is ontvangen advies uit aan de corporatie. Als een hoorzitting gehouden wordt, ontvangt u binnen drie weken na de hoorzitting het oordeel van de commissie.

U ontvangt uiterlijk binnen vier weken nadat de corporatie het advies ontvangen heeft de schriftelijke beslissing van de corporatie.

Indieningen en behandelingen van een klacht zijn gratis

Er zijn voor u geen kosten verbonden aan de behandeling door de Klachtencommissie. Het reglement van de Klachtencommissie wordt u op verzoek gratis toegezonden. Deze folder is een verkorte weergave van het reglement. Rechten kunnen alleen ontleend worden aan het reglement.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland

Postbus 610
3300 AP DORDRECHT
085 - 210 02 44
info@kcwzh.nl
www.kcwzh.nl